



Nuevas Estrategias en servicio al usuario

Objetivo:

Aprender y desarrollar habilidades en servicio al usuario y la comunicación, generando un ambiente laboral óptimo para su entorno.

Metodología: Clases teórico prácticas. Participarán activamente los asistentes. Adaptando la información correspondiente a situaciones reales. Mejorando la comunicación desde el punto de vista del usuario. Brindando: información general, quejas, reclamos y soluciones prácticas a posibles conflictos.

Duración: 40 horas.

Plus: Capacitación entrelazada en tres módulos:

Atención al usuario.

Redacción.

Hablar en público.

Atención al usuario: 20 horas

Objetivo:

Identificar necesidades específicas de usuarios al oír, ver, pensar y hablar en el momento y tiempo preciso.

Énfasis en Comunicación asertiva.

Contenido:

- Conociendo al usuario.
- Entendiendo al usuario.
- Comunicación empática
- Comunicación asertiva
- Comunicación persuasiva
- Fallar en un punto es fallar en todo
- Momentos de verdad
- Evaluación del servicio prestado

www.fundacionandresgonzalez.jimdo.com

[Carrera 62 # 75-68](#)

[300 8923937](tel:3008923937)



- Midiendo los resultados
- Servicio de postventa
- La tecnología como soporte
- Soporte telefónico
- Soporte en redes sociales
- Soporte chat
- Soporte email
- Gestión de quejas
- Gestión de reclamos
- Servicio al usuario interno

Metodología:

Manejo y comprensión de información, quejas, reclamos, alternativas en demostración de casos reales o situaciones diarias.

Dinámicas

Redacción 10 horas:

Objetivo:

Como escribir, redactar y enviar correspondencia según normas establecidas.

Contenido:

¿Cómo lo escribo?

Definiciones idiomáticas

Redundancias

Frasas ociosas

Nuevas precisiones

Las cacofonías

Verbo haber

Juegos verbales

Uso del gerundio



El peligro de los verbos

Tildes en las mayúsculas

Acentuación de los monosílabos

¡Cuidado con los adjetivos!

Dudas idiomáticas

Algunos plurales

Dónde, adónde, a donde y adonde Los porqués

Solo y sólo

Demás y de más

Términos de tribunales y policía

Recomendaciones para sus textos.

Metodología:

Exposiciones

Discursos

presentaciones

Debates

Dinámicas

Oratoria: El arte de Hablar en público 10 horas:

Objetivo:

Aprender y desarrollar herramientas útiles a la hora de hablar en público.

Hablar sin temor

Hablar con más seguridad

Expresión oral

Hablar sin muletillas

Comunicación asertiva

Pensar antes de hablar

Oírse al hablar

www.fundacionandresgonzalez.jimdo.com

[Carrera 62 # 75-68](#)

[300 8923937](tel:3008923937)



Contenido:

Elocuencia

Fluidez verbal

Argumentación

Énfasis al hablar

Coherencia por frases conectivas

Desarrollo lógico y coherente

Uso de preguntas

Introducción

Contenido

Conclusión

Metodología:

Exposiciones

Discursos

presentaciones

Debates

Dinámicas

Cronograma: 40 horas.

Horario flexible

Mes de marzo de 2019

Atención al usuario (20 horas): Mes de marzo.

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábados	Domingo
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31



Mes de abril de 2019

Redacción (10 horas): mes de abril

Oratoria (10 horas): mes de abril

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábados	Domingo
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Participación: funcionarios de la dirección

Valor: \$1.000.000 pesos por persona

*Las fechas establecidas podrán ser reprogramadas con previo acuerdo.

*El pago podrá realizarse a través de consignación. Banco Davivienda cuenta corriente 0085-6000-9899 a nombre de Andrés González.

Andrés González

Capacitador

Fundación Andrés González

Carrera 62 #75 -68

300-892-3937

Whatsapp

www.fundacionandresgonzalez.jimdo.com

fundacionandresgonzalez@gmail.com

www.fundacionandresgonzalez.jimdo.com

[Carrera 62 # 75-68](#)

[300 8923937](tel:3008923937)